

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO - PLANO ODONTOLÓGICO



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

**METODOLOGIA
E AMOSTRA**

CAPÍTULO 1

**PERFIL DA
AMOSTRA**

CAPÍTULO 2

**ATENÇÃO À
SAÚDE**

CAPÍTULO 3

**CANAIS DE
ATENDIMENTO
DA
OPERADORA**

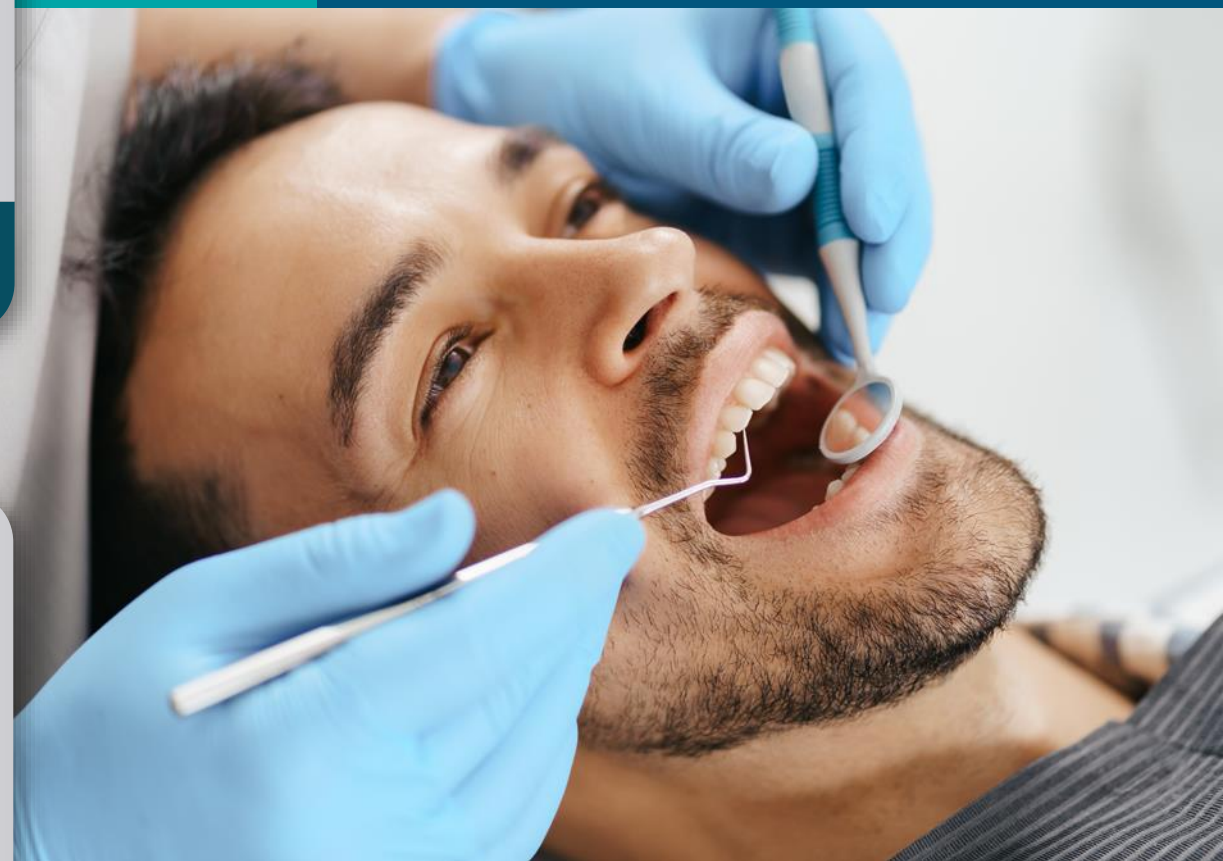
CAPÍTULO 4

**AVALIAÇÃO
GERAL**

CAPÍTULO 5

**PRINCIPAIS
CONSIDERAÇÕES**

CAPÍTULO 6



METODOLOGIA E AMOSTRA

RAZÃO SOCIAL DA OPERADORA E REGISTRO JUNTO A ANS

UNIMED BELO HORIZONTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO; nº 343889 na ANS

Este estudo tem por objetivo principal a mensuração da Satisfação do Beneficiário em relação aos serviços ODONTOLÓGICOS prestados pela UNIMED – BH.

OBJETIVO DA PESQUISA E PÚBLICO-ALVO DO RELATÓRIO

Esta pesquisa faz parte do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) que tem como propósito aumentar a participação do beneficiário na avaliação dos serviços oferecidos pelas operadoras. Além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria da qualidade dos serviços por parte das Operadoras de Planos Privados de Assistência a Saúde (OPS), bem como subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Beneficiários da operadora UNIMED – BH com contratos ativos, ambos os gêneros, com 18 anos ou mais, residentes na área de atuação da operadora que usaram ou não o **plano odontológico** nos últimos 12 meses.

O estudo segue as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Heloisa Furia Cesar | Registro Profissional CONRE-3 São Paulo – Nº 7980 | RG 06.607.911-1 | CPF 022.740.248-04

EMPRESA QUE COLETOU OS DADOS

DATAFOLHA INSTITUTO DE PESQUISA LTDA | CNPJ: 07.630546/0001-75.

AUDITOR INDEPENDENTE

Prof. Dr. José Reinaldo Riscal | Registro Profissional CONRE-3 São Paulo – Nº 10.576 | RG 17.108.416 | CPF 099.795.128-14

METODOLOGIA E AMOSTRA

DESCRIÇÃO DO UNIVERSO AMOSTRAL

O universo do estudo foi composto por **227.278 beneficiários da operadora UNIMED – BH com contratos ativos, ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos**, residentes na área de atuação da operadora e de **todos seus planos** segundo a categorização interna da operadora, independentemente de ter ou não usado o **plano odontológico** nos últimos 12 meses. Não considera menores de 17 anos, cooperado ou colaborador da operadora, residentes fora da área de atuação da operadora ou pessoas sem telefone correto.

ANÁLISE PRELIMINAR DO CADASTRO

Com base no universo com idade igual ou superior a 18 anos na carteira da Operadora de setembro de 2022 tem-se **227.278 beneficiários do plano odontológico**, dos quais aproximadamente 92% (**208.302 beneficiários**) apresentavam contatos telefônicos com telefones corretos do ponto de vista da telefonia, fato este que permeou a decisão da abordagem telefônica para o estudo em questão.

No tratamento do material recebido da operadora foram descartados menos de 1% dos registros, os demais estavam com telefones considerados válidos. Este descarte não oferece nenhum prejuízo estatístico ou viés de seleção.

DESCRIÇÃO DA POPULAÇÃO AMOSTRADA

O universo do estudo foi composto por beneficiários da operadora UNIMED – BH com contratos ativos.

Em detalhe, ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos, do estado de Minas Gerais (área de atuação da operadora), com telefone, de todos seus planos segundo a categorização interna da operadora, independentemente de ter ou não usado o plano de saúde nos 12 meses anteriores à pesquisa. Foram realizadas 500 entrevistas. Margem de erro geral deste estudo é de 4 p.p., para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%.

TAMANHO AMOSTRAL

500



ENTREVISTADOS

AMOSTRA ¹	Total	SEXO		FAIXA ETÁRIA			TIPO DE CONTRATAÇÃO			MÓDULO			REGIÃO			
		Masculino	Feminino	18 a 30 anos	31 a 45 anos	46 anos ou mais	Plano Individual	Plano Empresarial	Plano Adesão	Odontoprev	Rede Dental	Unimed Odonto	BH	Betim	Contagem	Outros
N.A.	500	224	276	115	207	178	65	373	62	334	57	109	315	30	50	105
%	100%	45%	55%	23%	41%	36%	13%	75%	12%	67%	11%	22%	63%	6%	10%	21%
UNIVERSO ³	100%	45%	55%	23%	40%	37%	14%	71%	14%	64%	13%	23%	60%	11%	7%	22%
Erro amostral ²	4 p.p	7 p.p	6 p.p	9 p.p	7 p.p	7 p.p	12 p.p	5 p.p	12 p.p	5 p.p	13 p.p	9 p.p	6 p.p	18 p.p	14 p.p	10 p.p

Para este estudo, foi utilizada **listagem aleatória** fornecida pelo cliente com as informações dos beneficiários possuidores de telefone fixo ou celular. Cada elemento da listagem foi classificado pelas variáveis sexo, faixa etária, módulo (marca) e tipo de contrato, permitindo que a amostra fosse estratificada por esses grupos e calculada de forma proporcional à listagem. Em uma segunda etapa os indivíduos foram selecionados na listagem de forma aleatória.

- (1) Em virtude da proximidade entre a amostra e o universo de beneficiários Unimed-BH, não houve necessidade de ponderação.
- (2) Margem de erro máxima, para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%.
- (3) Dado do universo para esta faixa etária foi estimada considerando informações do cliente em outras faixas.
- (*) Análise com cuidado - base insuficiente para análises estatísticas

METODOLOGIA E AMOSTRA

DESCRIÇÃO DO TIPO DE AMOSTRAGEM ESCOLHIDA E JUSTIFICATIVA

Utilizou-se métodos amostrais estratificados e proporcionais a fim de obter representatividade do universo de interesse. No desenho amostral levou-se em consideração as principais variáveis que distinguem o perfil de cada cliente da operadora. Foram elas: sexo, idade, tipo de módulo, tipo de contrato e município de residência. O **sorteio do respondente foi aleatório**, com base em listagem de clientes fornecida pela Unimed-BH, contendo telefone fixo e/ou celular.

TAMANHO DA AMOSTRA E ERRO AMOSTRAL

Foram realizadas **500 entrevistas**, com erro amostral máximo de **4 pontos percentuais**.

ERRO NÃO AMOSTRAL E TRATAMENTO DOS ERROS NÃO AMOSTRAS

Erro não amostral estimado: zero. Para **redução dos erros não amostrais** foram adotadas as **seguintes providências:**

Desenho amostral: o desenho procurou ser bem detalhado quanto a homogeneidade aos estratos garantindo assim que a população entrevistada representasse bem a população de interesse. Tanto nas suas características, quanto na quantidade de entrevistados.

Treinamentos: treinamentos foram dados aos profissionais (entrevistadores, codificadores e checadores) de tal forma que não houvesse desvio na conduta dos mesmos.

Substituições: para minimizar e adequar as substituições de entrevistas (das recusas/impossibilidade de entrevistas/telefones errados), elas só ocorriam por outra entrevista de igual perfil (estrato). Todos os dados foram registrados no sistema.

No processo de verificação (mínimo de 20% do material de cada entrevistador), observando-se qualquer anomalia na aplicação, o profissional retomava o treinamento e o seu material totalmente revisto.

Volts: este recurso poderá ser usado para esclarecimento de respostas.

Monitoramento: todas as entrevistas foram gravadas e devidamente identificadas para acesso da equipe de auditoria.

METODOLOGIA E AMOSTRA

PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA

O **planejamento** foi definido no início de novembro de 2022, com extração da base e envio ao instituto. Período do planejamento de 18/11 a 01/12/2022.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A **coleta de dados** foi realizada entre os dias **02 de dezembro e 14 de dezembro de 2022**.

DESCRIÇÃO DO GRUPO PESQUISADO

Em detalhe, ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos, do estado de Minas Gerais (área de atuação da operadora), com telefone, de todos seus planos segundo a categorização interna da operadora, independentemente de ter ou não usado o plano de saúde nos 12 meses anteriores à pesquisa.

FORMA DA COLETA DE DADOS

Pesquisa quantitativa, realizada pelo método **telefônico**, por meio do **sistema C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interviewing), mediante **aplicação de questionário estruturado**, com **8 minutos** de duração. O gerenciamento das entrevistas foi pelo QuestManager.

MEDIDAS PARA IDENTIFICAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO FRAUDULENTO OU DESATENTA

Todos os questionários e a base de dados para processamento foram submetidos a uma análise de consistência entre as respostas. Não permitindo a não resposta de nenhum item.

Acompanhamento em tempo real foi feito de forma amostral e de forma aleatória, para verificação de desvios de conduta.

Os procedimentos ora descritos são eficazes, em pesquisas telefônicas, para detecção de fraudes e aplicações desatentas. Na ocorrência das mesmas, o material é cancelado e substituído.

METODOLOGIA E AMOSTRA

TAXA DE RESPONDENTES

Para se obter maior dinâmica no trabalho e ganho nos prazos, os registros foram lançados no software de nome DISCADOR garantindo aleatoriedade na discagem. Dos 20.475 registros recebidos, foram utilizados 13.937, com uma média de 8 ligações por registro. Desta forma **68%** dos **registros recebidos foram utilizados** no estudo. → Total de registros recebidos: 20.475; Total de registros utilizados: 13.937.

A **taxa de respondentes** da listagem foi de **3,6%**. → Total de registros com sucesso (entrevistas): 500; Total de registros utilizados: 13.937.

INFORMAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA QUANTIDADE DE VEZES QUE FOI ABORDADO

Foram feitas várias tentativas de contatar o beneficiário, porém após 10 tentativas, aqueles cujo contato não tenha sido possível foram classificados como “Não foi possível localizar o beneficiário”. Entretanto o beneficiário continuou na lista até que a amostra tenha sido finalizada, podendo ele, mesmo tendo mais de 10 tentativas, cair em outras ocorrências previstas, até mesmo “Entrevista Concluída”.

CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES - ESTATÍSTICA -

Números Absolutos	%	Média de tentativas	Descritivo
500	3,6%	5,3	1. Questionário concluído
306	2,2%	4,9	2. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa
33	0,2%	4,6	3. Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário
4246	30,5%	15,6	4. Não foi possível localizar o beneficiário
8852	63,5%	4,1	5. Outros
35	0,3%	8,3	a) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa/ Acamado (a)
119	0,9%	5,2	b) Entrevista encerrada em alguma das perguntas “filtro”
8683	62,3%	4,0	c) Cota encerrada
15	0,1%	2,3	d) Entrevista cancelada (não passaram no controle de qualidade)
13.937	100,0%	7,6	

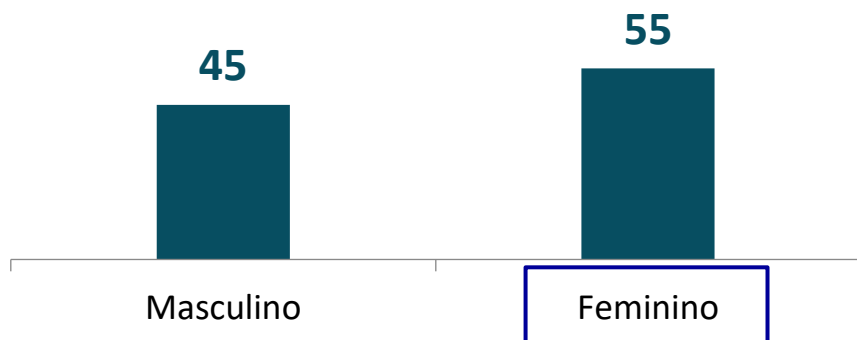
PERFIL DA AMOSTRA

CLIENTES ODONTO

PERFIL DO CLIENTE UNIMED-BH - 2022

(Em %)

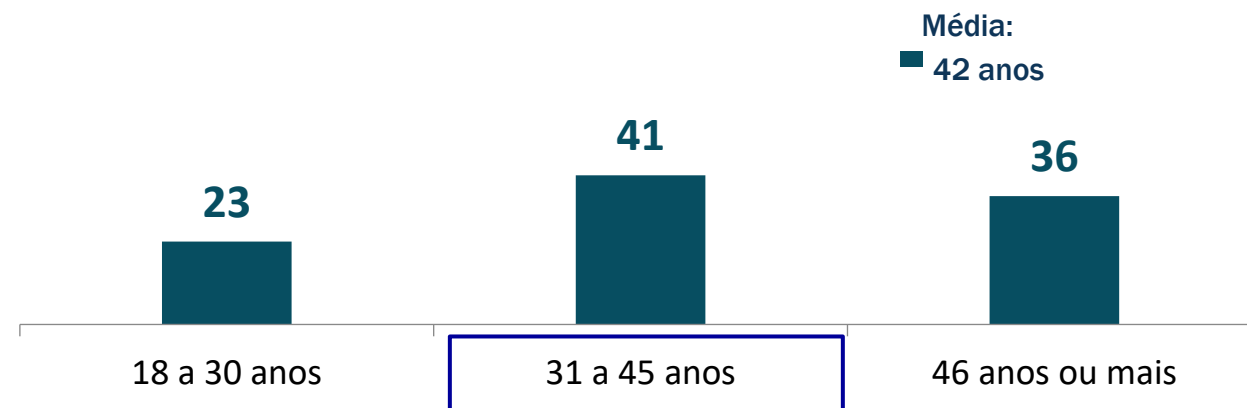
Sexo



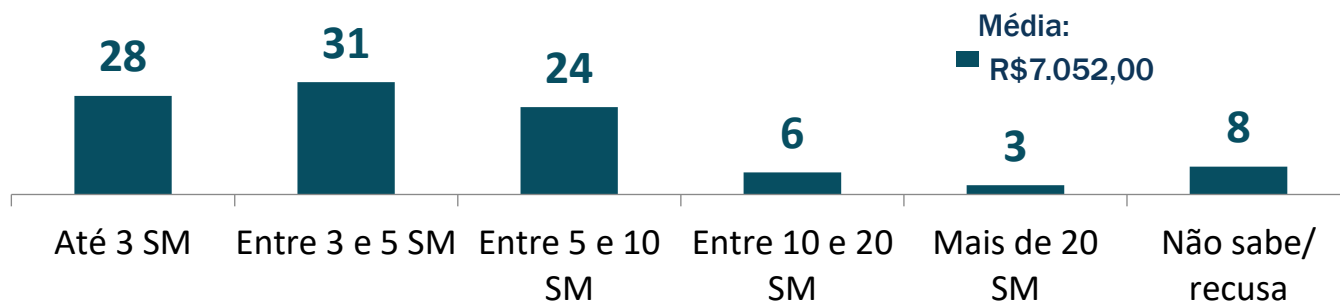
A maioria dos entrevistados é do sexo feminino.

A média etária é de 42 anos.

Idade



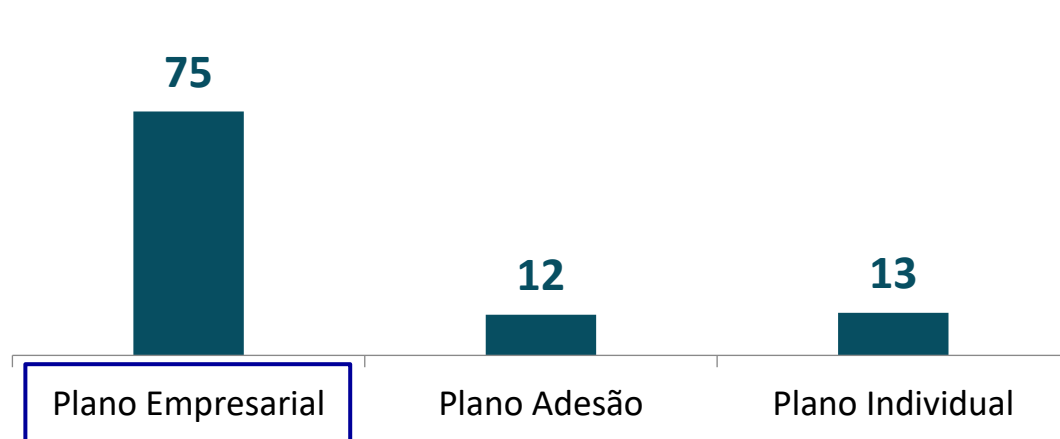
Renda familiar mensal



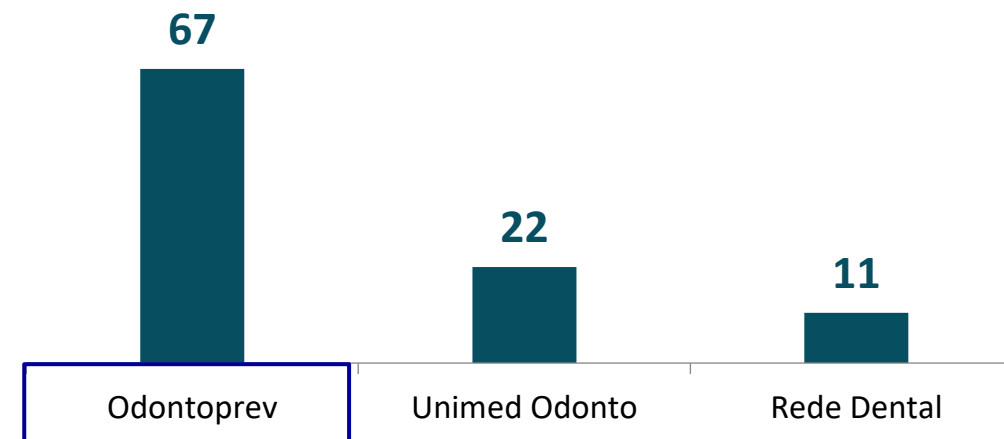
PERFIL DO CLIENTE UNIMED-BH - 2022

(Em %)

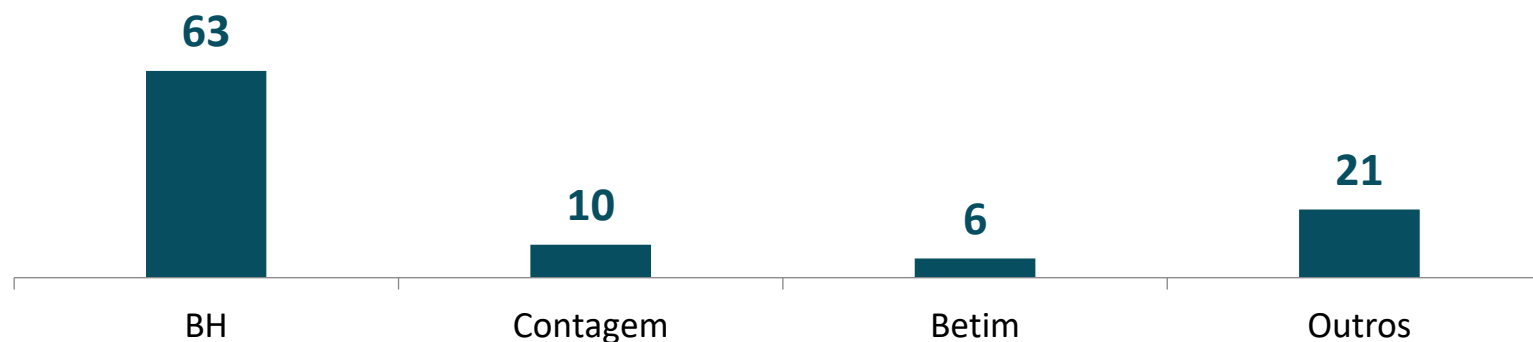
Tipo de contratação



Tipo de módulo



Regiões



Cerca de três quartos possuem plano empresarial (74,6%).

63,0% residem em Belo Horizonte.

ODONTOLÓGICO – ATENÇÃO À SAÚDE

CLIENTES ODONTO

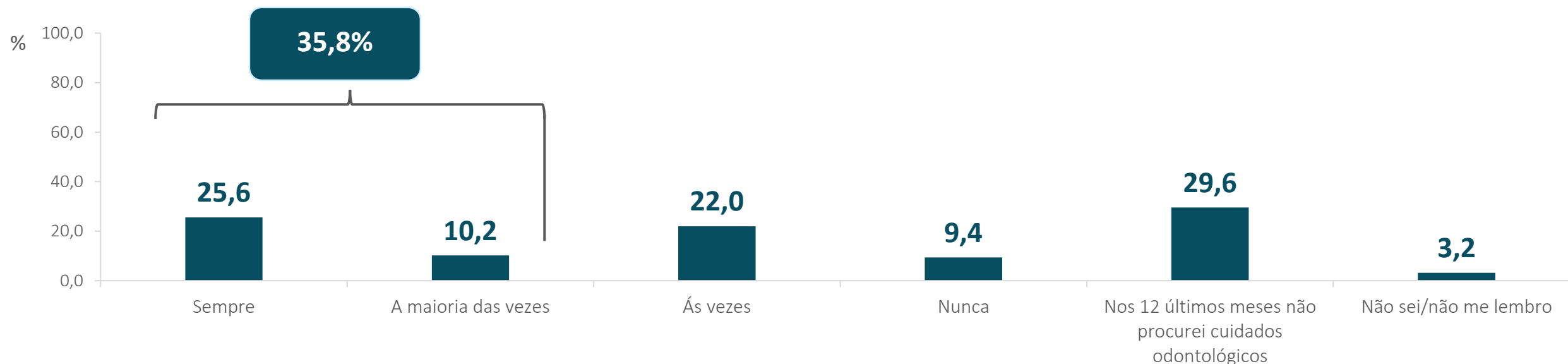
FREQUÊNCIA COM QUE CONSEGUIU TER OS CUIDADOS ODONTOLÓGICOS

(Estimulada e única, em %)

P1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados odontológicos - por exemplo: consultas, exames ou tratamentos - por meio de seu plano odontológico quando necessitou? Sempre, a maioria das vezes, as vezes, nunca, nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

35,8% dos usuários Unimed-BH entrevistados afirmaram que conseguiram ter cuidados odontológicos por meio do plano, sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Entre os que procuraram cuidados odontológicos, essa taxa é de **53,3%**.

29,6% não procuraram serviços odontológicos nos 12 meses anteriores à pesquisa.



2022

FREQUÊNCIA COM QUE CONSEGUIU TER OS CUIDADOS DE SAÚDE

(Estimulada e única, em %)

P1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados odontológicos - por exemplo: consultas, exames ou tratamentos - por meio de seu plano odontológico quando necessitou? Sempre, a maioria das vezes, as vezes, nunca, nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	128	25,6	2	4	22	29
A maioria das vezes	51	10,2	1	3	8	13
Às vezes	110	22,0	2	4	18	26
Nunca	47	9,4	1	3	7	12
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos	148	29,6	2	4	26	34
Não sei/ não me lembro	16	3,2	1	2	2	5
Base	500	100				

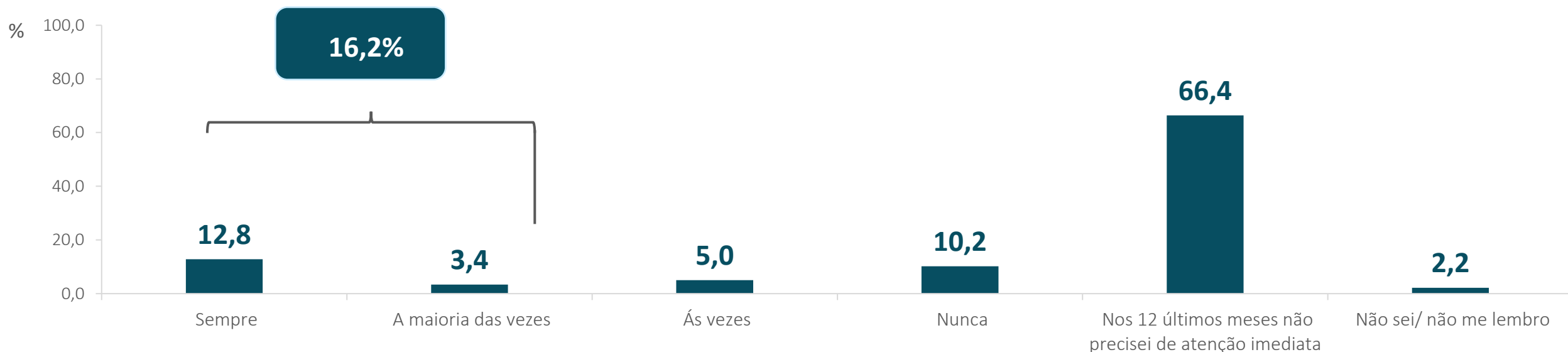
FREQUÊNCIA NO ATENDIMENTO NOS CASOS DE URGÊNCIA

(Estimulada e única, em %)

P2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata - atendimentos de urgência ou emergência - com que frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou? Sempre, a maioria das vezes, às vezes, nunca, nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

16,2% dos beneficiários odonto afirmaram ter obtido atendimento imediato pelo plano em caso de urgência e emergência, sempre ou na maioria das vezes que precisaram, nos 12 meses anteriores à pesquisa. Entre os que procuraram atenção imediata, essa taxa é de 51,6%.

→ **66,4%** não procuraram atenção imediata.



Respostas	Porcentagem (%)	Porcentagem (%)	Porcentagem (%)	Porcentagem (%)	Porcentagem (%)
Respondentes	40,8	51,6	10,8	15,9	32,5
Base					157

FREQUÊNCIA NO ATENDIMENTO NOS CASOS DE URGÊNCIA

(Estimulada e única, em %)

P2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata - atendimentos de urgência ou emergência - com que frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou? Sempre, a maioria das vezes, às vezes, nunca, nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	64	12,8	1	3	10	16
A maioria das vezes	17	3,4	1	2	2	5
Às vezes	25	5,0	1	2	3	7
Nunca	51	10,2	1	3	8	13
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos	332	66,4	2	4	62	71
Não sei/ não me lembro	11	2,2	1	1	1	3
Base	500	100				

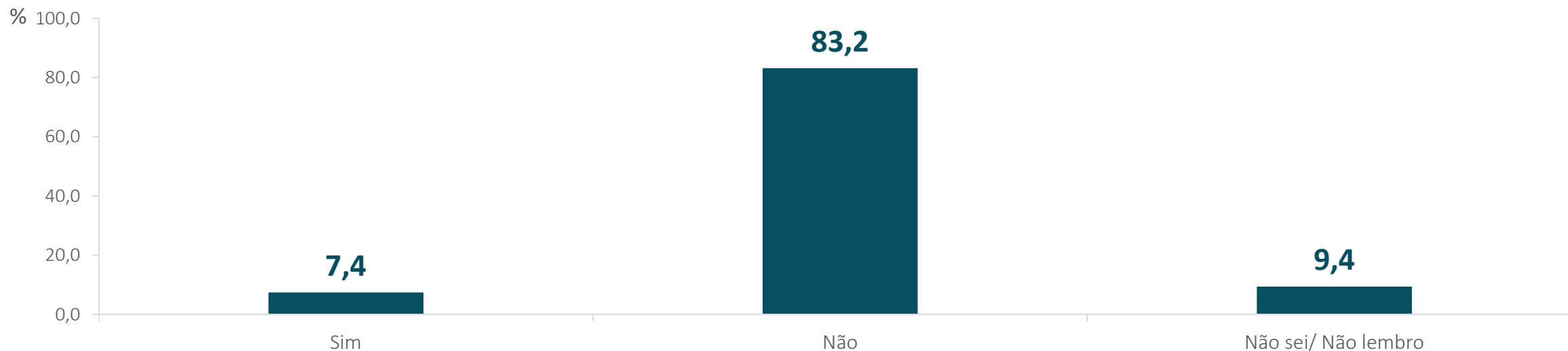
RECEBIMENTO DE INFORMATIVOS DO PLANO ODONTOLÓGICO

(Estimulada e única, em %)

P3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico – por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc. - convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos com dentistas? Sim, não ou não sei/ não lembro?
(Resposta estimulada e única, em %)

7,4% dos **beneficiários** declararam ter recebido algum tipo de comunicação do plano odontológico.

Grande parcela afirma não ter recebido (83,2%).



Respondentes

8,2

91,8

Base
453

RECEBIMENTO DE INFORMATIVOS DO PLANO ODONTOLÓGICO

(Estimulada e única, em %)

P3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico – por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc. - convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos com dentistas? Sim, não ou não sei/ não lembro?
(Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
Sim	37	7,4	1	2	5	10
Não	416	83,2	2	3	80	86
Não sei/ não lembro	47	9,4	1	3	7	12
Base	500	100				

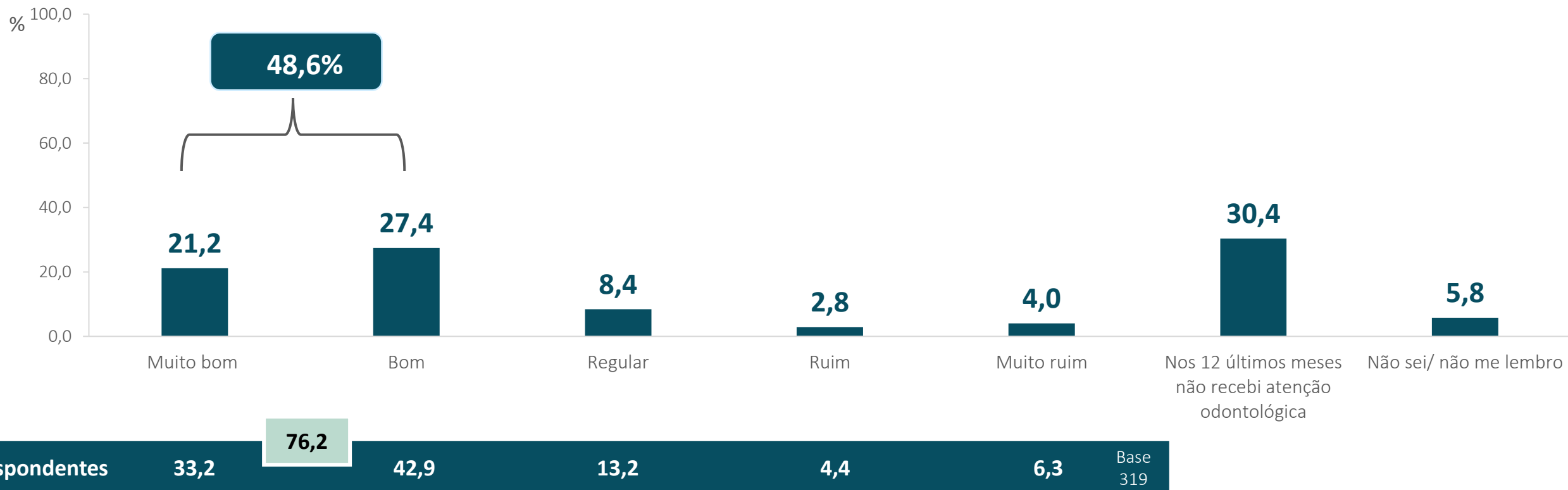
AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO RECEBIDA

(Estimulada e única, em %)

P4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida – por exemplo atendimento com dentistas: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

Cerca de metade dos usuários entrevistados (48,6%) avaliou positivamente a atenção recebida pelo plano odontológico da Unimed-BH.

Entre os que receberam algum tipo de atenção odontológica a aprovação é de 76,2%.



AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO RECEBIDA

(Estimulada e única, em %)

P4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida – por exemplo atendimento com dentistas: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	243	48,6	2	4	44	53
Muito bom (5)	106	21,2	2	4	18	25
Bom (4)	137	27,4	2	4	23	31
Regular (3)	42	8,4	1	2	6	11
BOTOM 2 BOXES	34	6,8	1	2	5	9
Ruim (2)	14	2,8	1	1	1	4
Muito ruim (1)	20	4,0	1	2	2	6
Nos 12 últimos meses não recebi atenção odontológica	152	30,4	2	4	26	34
Não sei/ não me lembro	29	5,8	1	2	4	8
Base	500	100				

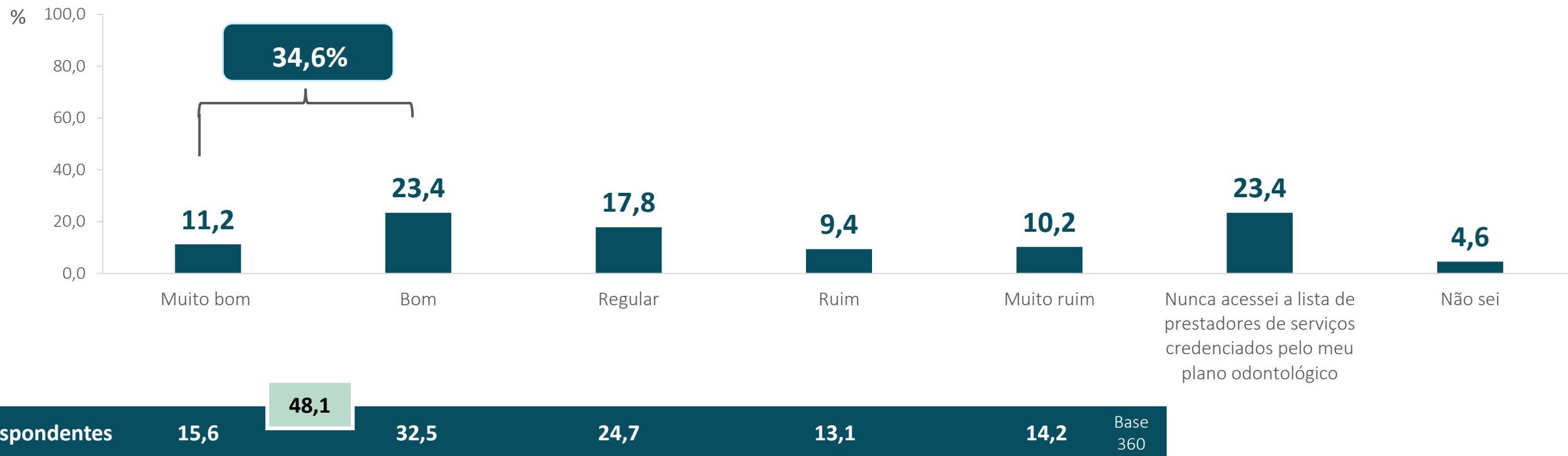
AVALIAÇÃO DA FACILIDADE DE ACESSO À LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS CREDENCIADOS

(Estimulada e única, em %)

P5. Como o(a) Sr(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico – no caso, os dentistas - por meio físico ou digital - por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico ou não sei? (Resposta estimulada e única, em %)

Pouco mais de um terço dos entrevistados avaliaram a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano como muito boa ou boa.

Ente os que acessaram a lista de prestadores, 48,1% atribuíram notas positivas.



AVALIAÇÃO DA FACILIDADE DE ACESSO À LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS CREDENCIADOS

(Estimulada e única, em %)

P5. Como o(a) Sr(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico – no caso, os dentistas - por meio físico ou digital - por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico ou não sei? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	173	34,6	2	4	30	39
Muito bom (5)	56	11,2	1	3	8	14
Bom (4)	117	23,4	2	4	20	27
Regular (3)	89	17,8	2	3	14	21
BOTOM 2 BOXES	98	19,6	2	3	16	23
Ruim (2)	47	9,4	1	3	7	12
Muito ruim (1)	51	10,2	1	3	8	13
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	117	23,4	2	4	20	27
Não sei	23	4,6	1	2	3	6
Base	500	100				

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

CLIENTES ODONTO

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

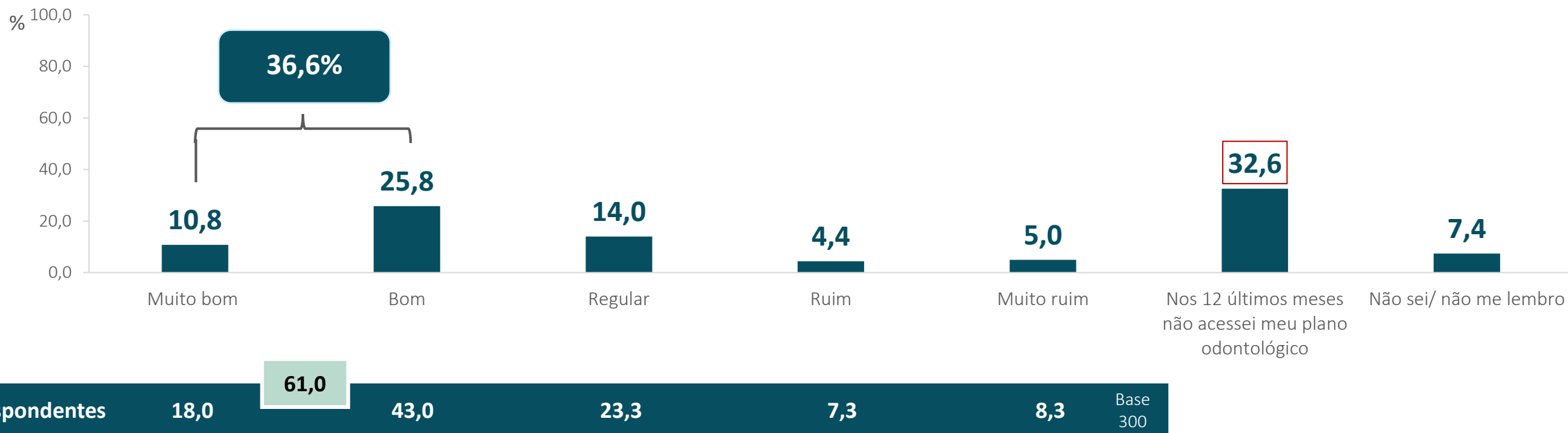
(SAC, ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO OU ELETRÔNICO)

(Estimulada e única, em %)

P6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) acessou seu plano odontológico – exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico - como o(a) Sr(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações que precisava: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

Pouco mais de um terço dos entrevistados avaliaram favoravelmente os pontos de contato do plano odontológico (36,6%).

Entre os que acessaram o plano odontológico nos 12 meses anteriores à pesquisa, a aprovação é de 61,0%.



AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

(SAC, ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO OU ELETRÔNICO)

(Estimulada e única, em %)

P6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) acessou seu plano odontológico – exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico - como o(a) Sr(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações que precisava: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	183	36,6	2	4	32	41
Muito bom (5)	54	10,8	1	3	8	14
Bom (4)	129	25,8	2	4	22	30
Regular (3)	70	14,0	2	3	11	17
BOTOM 2 BOXES	47	9,4	1	3	7	12
Ruim (2)	22	4,4	1	2	3	6
Muito ruim (1)	25	5,0	1	2	3	7
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	163	32,6	2	4	28	37
Não sei/ não me lembro	37	7,4	1	2	5	10
base	500	100				

SE A RECLAMAÇÃO FOI RESOLVIDA

(Estimulada e única, em %)

P7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) fez uma reclamação para o seu plano odontológico - nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial - , o(a) Sr(a) teve sua demanda resolvida? Sim, não, nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

A grande maioria dos usuários entrevistados **não fez reclamação** para a **Unimed-BH do plano odontológico** (86,4%).

Entre os 10,2% que fizeram alguma reclamação, um terço (33,3%) teve sua demanda resolvida e os demais (66,7%) não tiveram.



Respondentes	33,3	66,7	Base 51
--------------	------	------	------------

SE A RECLAMAÇÃO FOI RESOLVIDA

(Estimulada e única, em %)

P7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) fez uma reclamação para o seu plano odontológico - nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial - , o(a) Sr(a) teve sua demanda resolvida? Sim, não, nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
Sim	17	3,4	1	2	2	5
Não	34	6,8	1	2	5	9
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	432	86,4	2	3	83	89
Não sei/ não me lembro	17	3,4	1	2	2	5
Base	500	100				

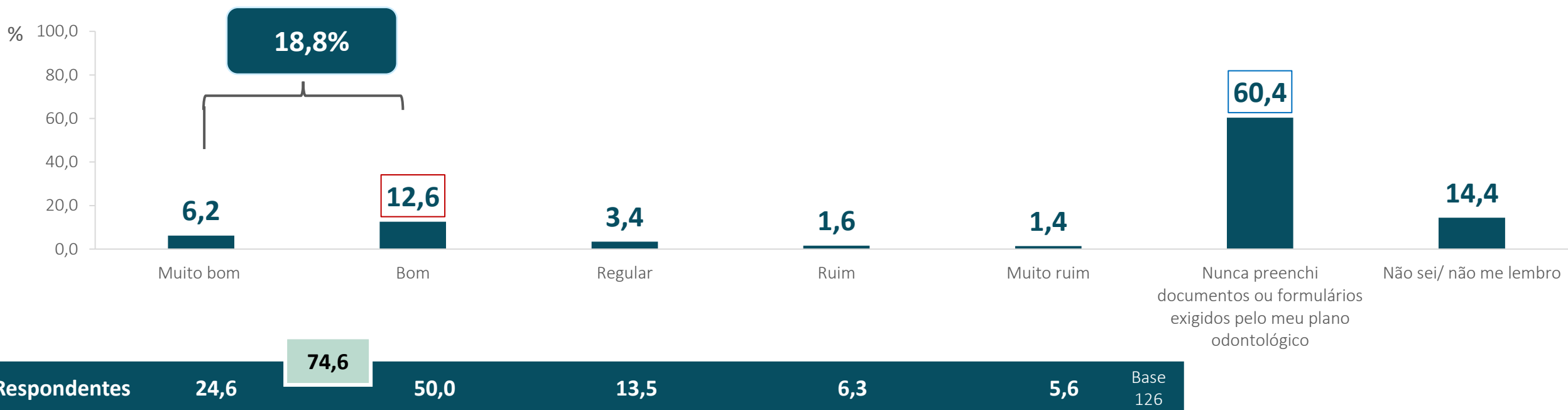
AVALIAÇÃO SOBRE OS DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS PELO PLANO ODONTOLÓGICO

(Estimulada e única, em %)

P8. Como o(a) Sr(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico - por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes - quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico ou não sei/não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

60,4% dos beneficiários entrevistados declaram não ter preenchido documentações do plano e **14,4%** não se lembram de ter preenchido.

Entre os que realizaram essa atividade de preencher documentos ou formulários exigidos pelo plano, **74,6% aprovam a facilidade (muito bom e bom).**



AVALIAÇÃO SOBRE OS DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS PELO PLANO ODONTOLÓGICO

(Estimulada e única, em %)

P8. Como o(a) Sr(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico - por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes - quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico ou não sei/não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	94	18,8	2	3	15	22
Muito bom (5)	31	6,2	1	2	4	8
Bom (4)	63	12,6	1	3	10	16
Regular (3)	17	3,4	1	2	2	5
BOTOM 2 BOXES	15	3,0	1	1	2	4
Ruim (2)	8	1,6	1	1	1	3
Muito ruim (1)	7	1,4	1	1	0	2
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	302	60,4	2	4	56	65
Não sei/ não me lembro	72	14,4	2	3	11	17
base	500	100				

AVALIAÇÃO GERAL

CLIENTES ODONTO

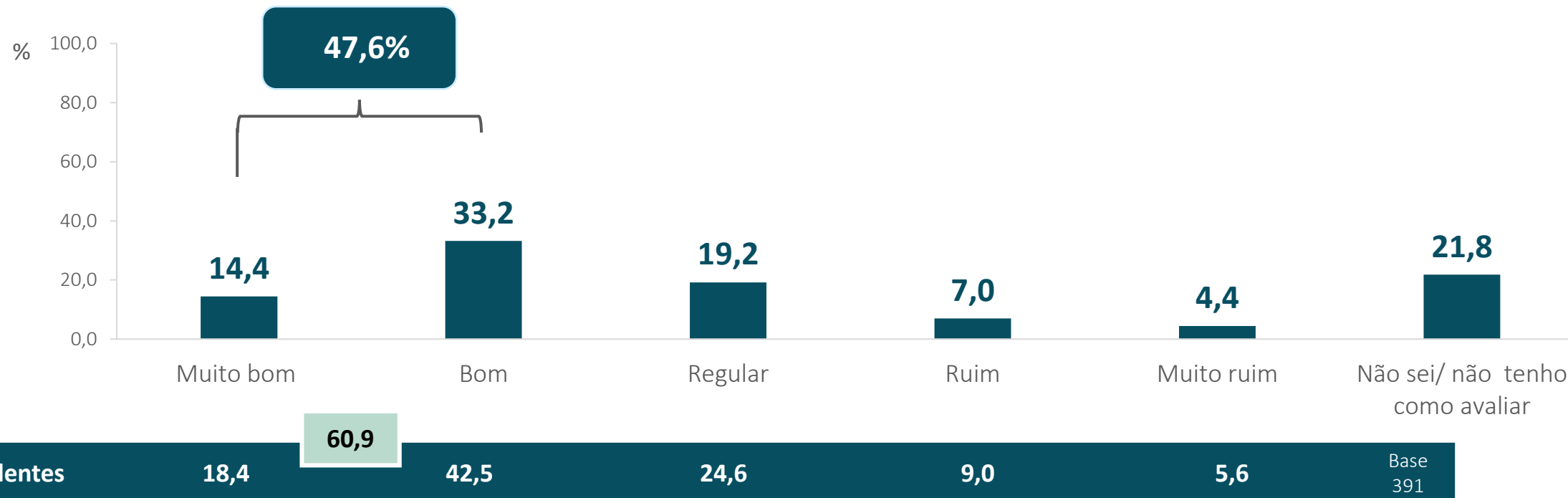
AVALIAÇÃO DO PLANO ODONTOLÓGICO UNIMED-BH

(Estimulada e única, em %)

P9. Como o(a) Sr(a) avalia seu plano odontológico? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim ou não sei/ não tenho como avaliar?
(Resposta estimulada e única, em %)

47,6% dos beneficiários avaliaram a Unimed-BH como um plano odontológico ótimo ou bom.

Entre os que souberam avaliar, a aprovação é de **60,9%**.



AVALIAÇÃO DO PLANO ODONTOLÓGICO UNIMED-BH

(Estimulada e única, em %)

P9. Como o(a) Sr(a) avalia seu plano odontológico? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim ou não sei/ não tenho como avaliar?

(Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	238	47,6	2	4	43	52
Muito bom (5)	72	14,4	2	3	11	17
Bom (4)	166	33,2	2	4	29	37
Regular (3)	96	19,2	2	3	16	23
BOTOM 2 BOXES	57	11,4	1	3	9	14
Ruim (2)	35	7,0	1	2	5	9
Muito ruim (1)	22	4,4	1	2	3	6
Não sei/ não tenho como avaliar	109	21,8	2	4	18	25
Base	500	100				

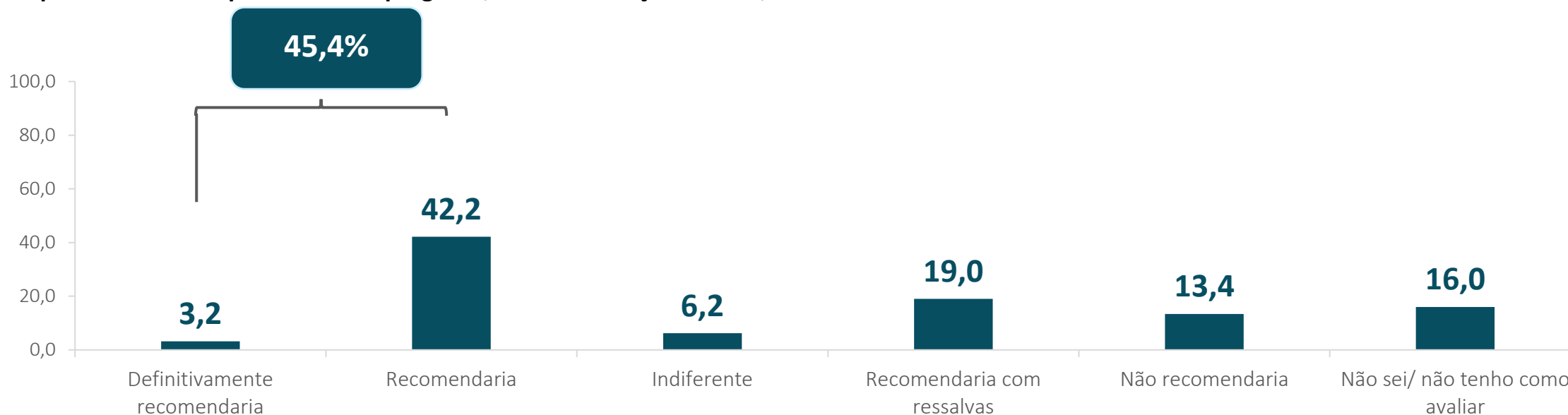
RECOMENDAÇÃO DO PLANO ODONTOLÓGICO

(Estimulada e única, em %)

P10. o(a) Sr(a) recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares: definitivamente recomendaria, recomendaria, indiferente, recomendaria com ressalvas, não recomendaria ou não sei/ não tenho como avaliar? (Resposta estimulada e única, em %)

45,4% dos beneficiários declararam **que recomendariam** o plano odontológico a amigos ou familiares.

Entre os que souberam responder a essa pergunta, a recomendação é de 54,0%.



Respondentes

3,8

54,0

50,2

7,4

22,6

16,0

Base
420

2022

RECOMENDAÇÃO DO PLANO ODONTOLÓGICO

(Estimulada e única, em %)

P10. o(a) Sr(a) recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares: definitivamente recomendaria, recomendaria, indiferente, recomendaria com ressalvas, não recomendaria ou não sei/ não tenho como avaliar? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	227	45,4	2	4	41	50
Definitivamente recomendaria (5)	16	3,2	1	2	2	5
Recomendaria (4)	211	42,2	2	4	38	47
Indiferente (3)	31	6,2	1	2	4	8
BOTOM 2 BOXES	162	32,4	2	4	28	37
Recomendaria com ressalvas (2)	95	19,0	2	3	16	22
Não recomendaria (1)	67	13,4	2	3	10	16
Não sei/ não tenho como avaliar	80	16,0	2	3	13	19
Base	500	100				

CONCLUSÕES DA PESQUISA

CLIENTES ODONTO

CONCLUSÕES DA PESQUISA

	ITENS AVALIADOS		AVALIAÇÃO DOS CLIENTES					% de respostas Positivas	
ATENÇÃO À SAÚDE	Frequência → Cuidados odontológicos	Sempre: 25,6%	A maioria das vezes: 10,2%	Às vezes: 22,0%	Nunca: 9,4%	-	Não se aplica: 29,6%	Não sabe/não lembra: 3,2%	35,8%
	Frequência → Atenção imediata	Sempre: 12,8%	A maioria das vezes: 3,4%	Às vezes: 5,0%	Nunca: 10,2%	-	Não se aplica: 66,4%	Não sabe/não lembra: 2,2%	16,2% (51,6% sobre aqueles que precisaram de atenção imediata)
	Recebimento de comunicação do plano odontológico (Convite/ esclarecimentos/ exames preventivos)	Sim: 7,4%	Não: 83,2%	-	-	-	-	Não sabe/não lembra: 9,4%	7,4%
	Avaliação → Atenção odontológica	Muito bom: 21,2%	Bom: 27,4%	Regular: 8,4%	Ruim: 2,8%	Muito ruim: 4,0%	Não se aplica: 30,4%	Não sabe/não lembra: 5,8%	48,6%
	Avaliação ao acesso a lista de prestadores de serviço	Muito bom: 11,2%	Bom: 23,4%	Regular: 17,8%	Ruim: 9,4%	Muito ruim: 10,2%	Não se aplica: 23,4%	Não sabe: 4,6%	34,6% (48,1% sobre aqueles que acessaram a lista)
	Avaliação → Canais de atendimento	Muito bom: 10,8%	Bom: 25,8%	Regular: 14,0%	Ruim: 4,4%	Muito ruim: 5,0%	Não se aplica: 32,6%	Não sabe/não lembra: 7,4%	36,6% (61,0% sobre aqueles que utilizaram os canais de atendimento)
CANAIS DE ATENDIMENTO	Reclamação e demanda resolvida	Sim: 3,4%	Não: 6,8%	-	-	-	Não se aplica: 86,4%	Não sabe/não lembra: 3,4%	3,4% (33,3% sobre aqueles que fizeram reclamação)
	Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários	Muito bom: 6,2%	Bom: 12,6%	Regular: 3,4%	Ruim: 1,6%	Muito ruim: 1,4%	Não se aplica: 60,4%	Não sabe/não lembra: 14,4%	18,8% (74,6% sobre aqueles que avaliaram a pergunta)
	Avaliação geral do plano	Muito bom: 14,4%	Bom: 33,2%	Regular: 19,2%	Ruim: 7,0%	Muito ruim: 4,4%	Não sabe/não tem como avaliar: 21,8%		47,6% (60,9% sobre os que responderam à pergunta)
AVALIAÇÃO GERAL	Recomendação do plano para amigos e familiares	Definitivamente recomendaria: 3,2%	Recomendaria: 42,2%	Indiferente: 6,2%	Recomendaria com ressalvas: 19,0%	Não recomendaria: 13,4%	Não sabe/não tem como avaliar: 16,0%		45,4% (54,0% sobre os que responderam à pergunta)

CONCLUSÕES DA PESQUISA

O plano odontológico Unimed-BH apresenta os seguintes resultados em relação aos indicadores avaliados:

- 35,8% afirmaram que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atendimento pelo plano nos 12 meses anteriores à pesquisa, quando necessitaram. Entre os que procuraram cuidados odontológicos, essa taxa é de 53,3%. → 29,6% dos usuários não procuraram serviços de saúde da Unimed-BH nesse período.
- 16,2% declararam que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atenção imediata pelo plano, em casos de urgência e emergência, nos 12 meses anteriores à pesquisa. Entre os que procuraram atenção imediata, essa taxa é de 51,6%. → 66,4% não buscaram esse tipo de atendimento.
- 48,6% avaliaram positivamente a atenção recebida pelo plano odontológico e 30,4% não buscaram atendimento. Entre os que foram atendidos pelo plano, a aprovação é de 76,2%.
- 34,6% aprovaram a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano e 23,4% não conseguiram avaliar (não se aplica). Entre os que acessaram a lista, a avaliação positiva é de 48,1%.
- 36,6% dos beneficiários odontológicos da Unimed-BH estão satisfeitos com os canais de atendimento (acesso e informações recebidas). → 61,0% entre aqueles que utilizaram os canais de atendimento
- 7,4% dos beneficiários afirmaram ter recebido comunicação do plano de saúde (Convite/ esclarecimentos/ exames preventivos). A grande maioria não foi abordada (83,2%).
- 86,4% dos beneficiários informaram não ter realizado reclamação para a Unimed-BH nos 12 meses anteriores à pesquisa. Entre os que o fizeram, 33,3% afirmaram que a demanda foi resolvida, enquanto 66,7% responderam o contrário.
- 60,4% dos beneficiários entrevistados declaram não ter preenchido documentações do plano e 14,4% não se lembram de ter preenchido. Entre os que realizaram essa atividade de preencher documentos ou formulários exigidos pelo plano, 74,6% aprovam a facilidade (muito bom e bom).

CONCLUSÕES DA PESQUISA

- Por fim, 47,6% avaliaram como muito bom e bom o seu plano odontológico. → 60,9% entre os que souberam responder a esse questionamento.
- 45,4% dos beneficiários recomendariam o seu plano odontológico atual a um amigo ou familiar. → Entre os que responderam a essa questão, a taxa de recomendação é de 54,0%.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS